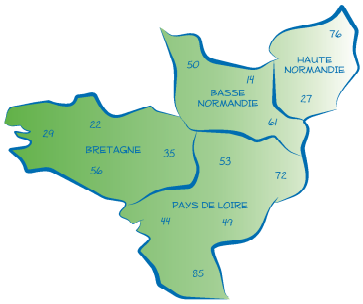


Service Interrégional des Concours Grand Ouest

Mercredi 25 mai 2011

Sujet national pour l'ensemble des Centres de gestion organisateurs

CONCOURS INTERNE DE BIBLIOTHECAIRE TERRITORIAL

Spécialité Documentation

SESSION 2011

ÉTUDE DE CAS
portant sur les aspects de la gestion d'un centre de documentation ou d'un réseau documentaire

Durée : 4h00
Coefficient : 3

Ce document comprend 8 pages, y compris celles-ci

- **Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif tel que paraphe, signature, votre nom ou un nom fictif.**
- **Seul l'usage d'un stylo soit noir, soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur**
- **Seules les références (nom de collectivité, nom de personne, …) figurant le cas échéant sur le sujet ou dans les documents joints peuvent apparaître dans votre copie.**

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Contexte :

Vous travaillez dans la collectivité territoriale de X qui emploie 1 600 agents.
Le pôle « veilles documentaires » est un secteur transversal de la direction de la documentation dont vous avez la responsabilité.

Les 4 documentalistes qui le composent gèrent 32 veilles sur des thèmes variés, dont la détermination leur incombe, et impliquant des charges et méthodes de travail diverses, la veille étant basée sur la surveillance de sites externes.
L'appréciation de la qualité du service rendu est plutôt bonne mais celle-ci a très rarement été évaluée sous forme d'enquête.
Les qualités des documentalistes en charge de la veille sont multiples : adaptabilité, capacité de mise en valeur de l'information, polyvalence.

L'organisation actuelle n'est cependant plus satisfaisante pour les veilleurs :

- Absence d'outils de veille
- Multiplication des sources : activité chronophage exigeant de la rigueur pour ne retenir que l'information fiable
- Difficulté pour connaître l'information à surveiller, ciblage parfois aléatoire
- Coût élevé des abonnements aux périodiques et bases de données, parfois sous-utilisés
- L'activité de veille est peu structurée, peu formalisée, centralisée exclusivement sur les documentalistes alors que les usagers détiennent aussi de l'information utile.

L'organisation de ce pôle ne permet pas d'augmenter le nombre de veilles.

Énoncé du sujet :

La direction des ressources humaines sollicite votre direction afin de mettre en place un système permettant d'optimiser l'information de 80 chefs de service qui expriment un besoin spécifique en matière documentaire.

Les chefs de service, demandeurs de « sur-mesure », souhaitent que l'information leur soit fournie par e-mail de préférence et que celle-ci soit couplée à un portail documentaire afin de pouvoir retrouver l'information ultérieurement.
Il s'agit de personnes à accompagner dans la prise en main de technologies légères. Des adjoints aux chefs de service pourraient prendre à leur charge une partie de la veille documentaire.

Vous êtes chargé d'apporter des propositions permettant d'enregistrer des résultats concrets dans un délai de neuf mois.

Le budget prévisionnel affecté à ce projet s'élève à 30 000 euros.

Documents joints *:*

Document 1 : « Étude : nouvelles attentes en veille » - Archimag - n° 238 Octobre 2010 - 1 page

Document 2 : « Benchmarking des plates-formes » - Archimag - n° 238 Octobre 2010 - 2 pages

Document 3 : « La veille est une question d'organisation, de communication et de réflexes à transmettre » - Documentaliste - Sciences de l'information – 2008, vol 45, n°4 - 2 pages

étude : nouvelles attentes en veille

A l'occasion de la dixième édition du Forum IES, qui se tient début octobre2010 à Reims, SerdaLab a mené une enquête auprès de 100 veilleurs afin de connaître l'évolution de leurs pratiques depuis vingt ans.

« *Les veilleurs doivent aujourd'hui non plus fournir le matériau pour réfléchir mais donner la réponse à une problématique* », témoigne un des veilleurs interrogés par SerdaLab. Les entreprises, privées comme publiques, demandent aux veilleurs d'apporter une information pertinente et régulière et en plus de savoir l'analyser et de fournir du *prémâché* pour la prise de décision. Réactivité, anticipation et prospective : tel est le nouveau credo de la veille. En deux décennies, l'internationalisation aidant, la surveillance de la concurrence est devenue capitale.

Pourtant notre enquête [voir encadré] révèle que les moyens alloués à la veille sont encore loin de satisfaire les veilleurs. Avec la multiplication des sources sur internet, la veille constitue une activité chronophage, exigeant de la rigueur pour ne retenir que l'information fiable.

Le manque de soutien de la direction est un autre obstacle majeur. Les décideurs communiquent très peu à propos de leur stratégie, leurs projets, les domaines qu'ils souhaitent voir surveiller... L'absence de concertation a des conséquences négatives sur la veille, laquelle ne peut être performante. Et ce, alors même que le management, dans le secteur privé et principalement dans les grandes entreprises, demande un retour sur investissement quantifiable et immédiat. La veille reste très méconnue des décideurs. Parmi les autres freins : les budgets restreints, particulièrement en période de crise, le coût élevé des logiciels de veille et des abonnements et, dans une moindre mesure, le manque de partage de l'information.

le veilleur devient knowledge manager

L'évolution de l'organisation de la veille semble dépendre de la maturité des entreprises dans ce domaine. La majorité des services de veille a été créée dans les années 2000. Au début, la veille est réalisée de manière individuelle, sans être formalisée et structurée. Ensuite, lorsque la structure devient plus mature sur le sujet, elle décide de créer un service de veille centralisé. Les entreprises s'aperçoivent ensuite que la centralisation ne constitue pas l'organisation optimale car l'ensemble des collaborateurs détiennent de l'information utile.

La tendance semble être aujourd'hui à mise en place de veille collaborative, c'est-à-dire disséminée dans l'ensemble des services opérationnels de l'entreprise, avec des veilleurs relais spécialisés sur un métier, dont la veille ne constitue qu'une partie de leurs tâches, puis un veilleur, rattaché à la direction générale ou stratégique, qui anime ce réseau et capitalise les informations. Le veilleur devient ainsi un knowledge manager. La veille collaborative est un idéal à atteindre pour nombre de veilleurs. Cependant l'organisation idéale de la veille dépend aussi du type de veille effectué.

Quant aux utilisateurs de la veille, ils demandent du *push* (que l'information vienne automatiquement vers eux) dans tous les cas, par e-mail de préférence couplé à un portail pour retrouver une information ultérieurement. Ils souhaitent des synthèses courtes, avec de la valeur ajoutée et, si possible, du sur-mesure.

Adaptabilité, capacités d'analyse et de synthèse, mise en valeur de l'information, polyvalence, animation de communautés et connaissance des langues étrangères : anglais et... chinois sont les qualités du bon veilleur. ■

Virginie Boillet
[Responsable des études SerdaLab]

DR

Virginie Boillet, parole d'experte

« Les utilisateurs demandent de la valeur ajoutée, des synthèses courtes et du sur-mesure ; que l'information vienne automatiquement vers eux, par e-mail de préférence, puis un portail de référence pour consultation ultérieure »

⊞ **repères**

échantillon

45,9 % veilleurs (veilleurs, responsables veille, chargés d'IE)
34,7 %. documentalistes
5,1 % knowledge managers
3,1 % analystes

60 % travaillent dans des grandes entreprises
40 % dans des PME

38 % des répondants travaillent en administration, collectivités territoriales, EPCI (établissement public industriel et commercial) ou EPST (établissement public à caractère scientifique et technologique)
14 % dans les services (tels les cabinets d'avocats), le conseil et l'informatique (SSII).
13 % dans l'industrie
11 % en banque-assurance.

Enquête menée du 13 juillet au 3 septembre 2010. Désormais disponible sur :
→ **archimag.com** : boutique

benchmarking des plates-formes

Quelle plate-forme de veille choisir ? Cette interrogation a dû résonner au moins une fois dans tous les services concernés. Si on ne peut concevoir de mener une veille sans un minimum d'outils, il n'en reste pas moins difficile de faire un choix. Abordons ici le pourquoi et le comment.

Pourquoi est-il si dur d'opter pour une plate-forme de veille ? Ce choix se heurte à plusieurs écueils : d'abord, il est complexe de différencier les offres. Ensuite, c'est une résolution engageant sur le long terme, car la veille est une activité qui ne se conçoit que dans la durée, et les outils qui sont censés la servir sont acquis pour cette même échelle de temps. C'est aussi une résolution impliquant l'ensemble des collaborateurs, car l'outil de veille sera un outil d'interface avec les clients internes de cette veille. Choisir un outil, c'est choisir un mode de communication avec les autres. Enfin, l'adoption d'une plate-forme a des conséquences au niveau financier, avec des budgets qui oscillent en moyenne entre 50 000 et 100 000 euros pour leur acquisition, sans compter le coût humain induit par leur utilisation.

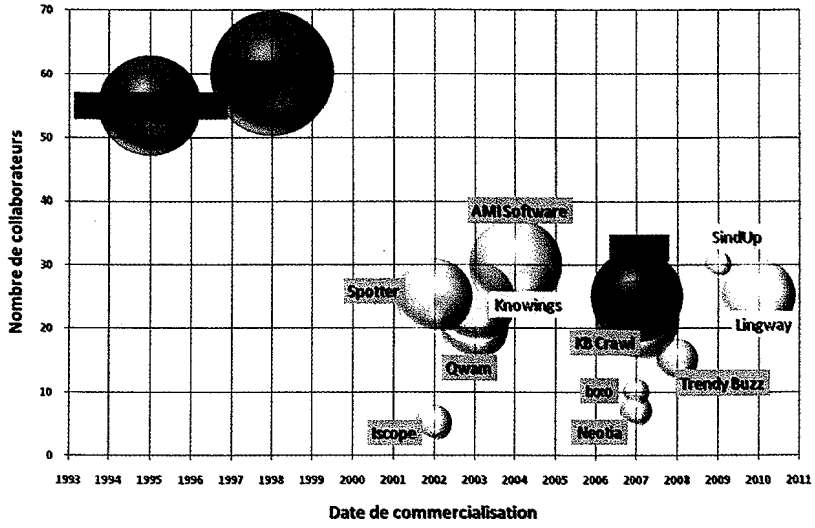
comment choisir

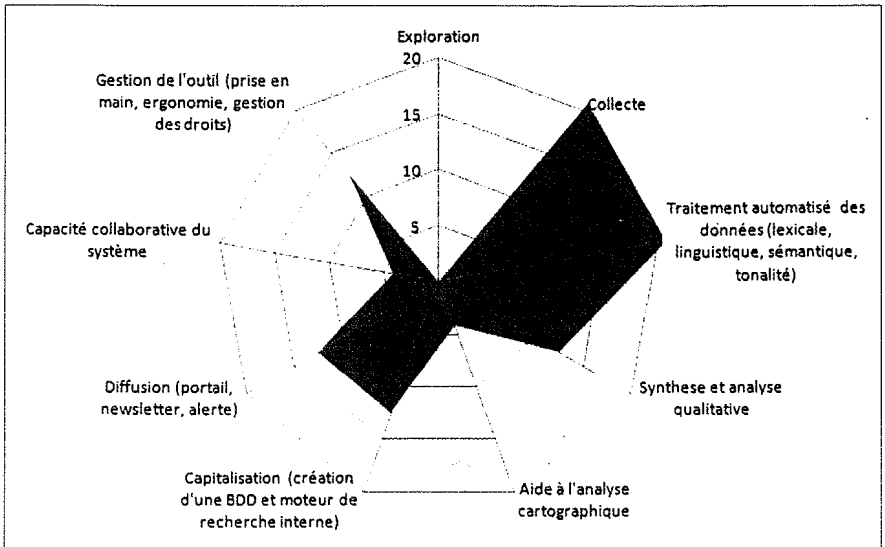
Nombre d'entreprises ont fait précéder leur choix par une comparaison des différentes solutions, un benchmarking. Toutes celles que nous avons rencontrées ont signalé la lourdeur et la difficulté du processus, le temps pris par les différents tests et, dans certains cas, l'incertitude qui, au final, malgré le travail accompli, entoure la décision.

■■■■

cartographie En abscisse, l'échelle chronologique montre les dates de commercialisation. En ordonnée, nous visualisons le nombre de collaborateurs de chaque structure.
La taille de la bulle correspond au chiffre d'affaires. Enfin la couleur de la bulle, correspond au coût moyen de location de la plate-forme en SAAS. Plus la couleur est vive plus le coût moyen est élevé. Par ordre croissant : blanc, crème, jaune, orange, rouge.

Nous voyons clairement qui sont les acteurs historiques – Lexisnexis, ancien Datops, et Digimind – et les plus récents comme Trendy Buzz ou Sindup.
Nous pouvons aussi corréler la masse salariale et le chiffre d'affaires avec les politiques tarifaires. Plus l'entreprise a de collaborateurs, et plus son chiffre d'affaires est important, plus ses prix sont élevés. D'autres graphes dans l'étude mettent en valeur les fonctionnalités, les secteurs ciblés...





graphe en radar Il est possible de présenter chaque à travers un graphe en radar pour appréhender en un seul coup d'œil ses points forts. L'outil en exemple ci-dessus a été détecté comme performant en collecte et traitement automatisé des informations.

DR

archimag n° 238 octobre 2010

■■■■

Dans ce cadre, Inter-Ligere, en collaboration avec SerdaLab a entrepris de mener un benchmarking complet des principales plates-formes de veille. À travers les présentations des éditeurs, les retours d'utilisateurs, les abondantes captures d'écran et graphiques, ce travail vous permettra de découvrir la richesse des offres, de comprendre les disparités entre ces solutions et, finalement, d'acquérir celle qui sera la plus adaptée à votre problématique.

Il est évident qu'il n'y a pas de bons ou de mauvais outils par défaut. Il y a simplement des outils qui sont bien ou mal adaptés à votre besoin. L'adoption d'un outil de veille va exiger une réflexion en interne et une bonne délimitation de vos besoins. Grâce à l'étude, le choix qui en découlera en sera grandement facilité.

contenu de l'étude

Après une partie introductive sur le domaine de la veille et de l'intelligence économique, on verra dans une deuxième partie comment organiser une veille avec des outils gratuits. Il nous a semblé en effet important de montrer jusqu'où l'on peut aller avec le gratuit et quelles en sont les limites.

La partie suivante s'attachera à présenter et à analyser les offres des éditeurs : AMI Software, Arisem, Digimind, Iscope, Ixxo, KB Crawl, Knowings, Lexisnexis Analytics, Lingway, Neotia, Qwam, Sindup, Spotter et Trendy Buzz.

Cette partie sera riche en graphiques, tableaux et autres outils d'aide à la décision. Elle sera complétée par des retours du terrain. Une quatrième partie indiquera une méthodologie pour conduire la sélection des plates-formes. Enfin, l'étude se clôturera par des conseils opérationnels pour mettre en place un projet et un outil de veille. ■

Jérôme Bondu
[Président, Inter-Ligere
→ www.inter-ligere.net]

retour d'expérience

Ingénieur HEI (École des Hautes Études d'Ingénieur) chimie de Lille et titulaire d'un DESS en gestion et administration des entreprises de l'IAE (Institut d'administration des entreprises) de Lyon.
Sylviane Descharmes est actuellement responsable de l'équipe IE-Arist à la CRCI Rhône-Alpes. Ses missions : concevoir et réaliser des prestations à destination des PME/TPE dans le domaine de l'information stratégique, de la propriété industrielle, de la veille et de l'innovation. Elle coordonne depuis 2006 la mise en place du schéma sectoriel Intelligence économique des douze chambres de commerce et d'industrie de la région Rhône-Alpes.
descharmes@rhone-alpes.cci.fr

[Sylviane Descharmes est responsable de l'équipe IE-Arist à la CRCI Rhône Alpes] Faire rentrer la veille dans les pratiques professionnelles des petites et très petites entreprises : telle est la mission que s'est donnée Sylviane Descharmes, qui relate ici le travail et les stratégies menées par les ARIST (agences régionales d'information stratégique et technologique) pour convaincre, épauler et outiller les chefs d'entreprise et leurs équipes.

La veille est une question d'organisation, de communication et de réflexes à transmettre

Depuis plus de vingt ans, je porte « la bonne parole » en Rhône-Alpes. De conférences en séminaires, le plus souvent auprès de PME/TPE. Pour mieux faire passer les messages, il faut souvent choisir anecdotes et exemples tirés de la vie quotidienne, convaincre les dirigeants de l'utilité de renforcer leur système de veille et concrétiser le tout. Il faut parfois les interpeller et tordre le cou à certaines idées reçues comme : « *C'est trop cher* » ou « *Ce n'est pas pour nous les PME* », et démontrer que la veille est une question de volonté, d'organisation, de communication et de réflexes (échanges, remontées d'informations, écoute des clients, etc.) qu'il faut décliner à tous les niveaux dans l'entreprise.

J'ai constaté que les chefs d'entreprise les plus performants sont aussi ceux qui font partie de réseaux, qui sont ouverts et curieux.

DONNER DU SENS A L'INFORMATION RECUEILLIE. Depuis quelques années, de nouveaux moyens d'accès à l'information sont apparus, et l'Internet a bouleversé le paysage de l'information et de la communication. J'ai l'habitude de dire que l'on trouve tout sur le web lorsque l'on ne cherche rien de particulier. À l'inverse, les informations utiles ne sont pas si faciles à trouver ! Pour être efficace, la recherche doit se professionnaliser ; elle nécessite avant tout une réflexion préalable à l'interrogation de son moteur préféré ! Il faut d'abord avoir une conscience claire de ses besoins, avoir élaboré, en amont, une réflexion stratégique.

Lorsque les sources pertinentes sont identifiées, que l'information pertinente a été recueillie, il faut lui donner du sens.

Dans cet esprit, de nombreux ateliers animés par l'ARIST sont consacrés à la recherche et l'interprétation de l'information brevet mise à disposition gratuitement sur certains sites comme http://fr.espacenet.com/?locale=fr_FR ou http://ep.espacenet.com.

Une difficulté supplémentaire rencontrée dans les plus petites structures est la barrière de la langue ; en particulier la recherche et l'interprétation de l'information en anglais restent encore un souci.

Je conseille aux PME de faire un bilan de la connaissance de leur environnement à partir d'une auto-évaluation (gratuite et confidentielle), sur le site www.benchmarkie.com. Ce bilan, à réaliser de préférence en groupe, permet d'établir une base d'amélioration, avec un levier pédagogique et de mobilisation des collaborateurs.

ATELIERS PRATIQUES ET COLLECTIFS. Les interventions de l'ARIST, qui s'inscrivent de plus en plus dans des opérations collectives, prennent de préférence la forme d'ateliers pratiques et aident à définir les besoins d'information de l'entreprise, à les traduire en plan de collecte, à acquérir des techniques de recherche de l'information et formaliser une « feuille de route veille » pour les personnels de l'entreprise.

L'opération Stratégie PME (programme Rhône-Alpes d'accompagnement des entreprises mécaniciennes dans une

démarche d'anticipation et de changement, www.strategiepme.com) intègre désormais de tels ateliers qui regroupent une dizaine de dirigeants de PME et TPE. Après quelques mois, nous constatons que les dirigeants participants, accompagnés d'un collaborateur bien choisi, proposent plus souvent des requêtes de veille traitées par la suite logicielle Digimind mise à leur disposition durant cette opération.

ÊTRE ÉPAULÉ. Divers organismes proposent aux PME des systèmes de veille mutualisée sur des thématiques sectorielles précises (technologie, juridique, etc.) sous forme de *newsletters* ou de portails.

Les dirigeants s'accordent sur le gain de temps mais considèrent plutôt cette veille mutualisée comme une revue de presse améliorée (trop généraliste, au même titre que tous les flux que l'on peut trouver gratuitement sur le web).

Cela ne répond pas vraiment à leur problème : les chefs d'entreprise souhaitent l'interprétation de cette information dans leur contexte, et sa mise en perspective par rapport à leur stratégie. Cela se constate pour les veilles réglementaires ou normatives, par exemple.

C'est banal, mais le manque de temps, de recul et de compétences internes est (encore) une réalité. Le dirigeant de PME a donc besoin d'être épaulé, accompagné par un professionnel qui doit en premier lieu avoir obtenu sa confiance. Une fois celle-ci établie, curieusement, le fait de consacrer un budget à l'obtention d'une information à forte valeur ajoutée n'apparaît plus comme un problème insurmontable, d'autant que l'on peut dans certains cas, obtenir des aides financières.

À noter que les correspondants « Intelligence économique » des CCI aident le chef d'entreprise à trouver un prestataire extérieur.

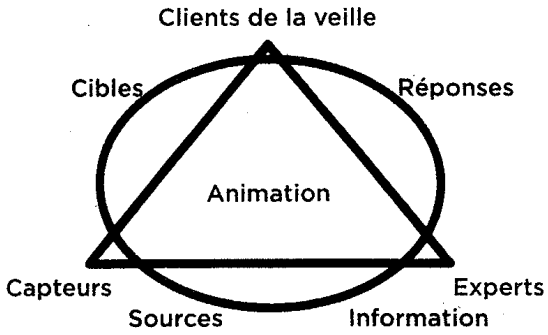
Nous préconisons également la mise à disposition de stagiaires (encadrés par des professionnels) dans les PME, formés à la recherche d'information et à l'organisation du système de veille.

BESOIN D'OUTILS CONCRETS. Par ailleurs, je pense que, au-delà des discours de sensibilisation, les PME ont besoin d'outils concrets. Nous avons par exemple mis au point un produit qui semble apprécié : une clé USB fournie avec un mode d'emploi, et des documents pédagogiques sur la veille et l'intelligence économique. La clef contient un module Firefox portable (pas besoin d'installer de logiciel sur un poste informatique), et une page Netvibes[1] qui regroupe, à travers des onglets, les sources pertinentes dans certains domaines : propriété industrielle, informations scientifiques ou économiques, documents de synthèse. Le « veilleur débutant » peut ainsi faire ses premiers pas de façon autonome, sans nuisance pour le système informatique de son entreprise, en consultant ces sources, mais aussi en découvrant certains logiciels ou *pluggins* gratuits comme Zotéro[2].

Bien sûr, lorsqu'une PME souhaite la réalisation d'une veille technologique et concurrentielle pointue à travers les brevets et publications, l'ARIST met en œuvre d'autres solutions telles qu'une base de références pertinentes (conçue à partir du logiciel File Maker Pro), que l'utilisateur final pourra enrichir et utiliser de différentes façons : indexation, accès direct aux documents complets, édition de rapports de veille et élaboration de statistiques.

En fait, nous sommes là pour ouvrir des horizons, et notre discours fait son chemin, même si la route est longue. Mais il ne suffit pas de déclencher des réactions, il faut aussi prévoir de fréquentes « piqûres de rappel »... •

LE CERCLE « VERTUEUX » DE LA VEILLE, VU PAR L'ARIST RHONE-ALPES



Les ARIST dans le dispositif de veille

Les ARIST existent depuis plus de trente ans au sein des CRCI. On parlait alors de surveillance de l'environnement technico-économique et l'objectif, très ciblé, se résumait à faire le lien entre les besoins d'information des PME et les bases de données professionnelles (type Derwent, INSPEC ou Pascal) dont le langage d'interrogation spécifique et le coût tenaient à l'écart ce type de clientèle. Actuellement les ingénieurs des ARIST aident les PME-PMI à mieux maîtriser l'ensemble de leur information (technologie, processus, réglementation, normes, concurrents, fournisseurs, etc.), les accompagnent dans le domaine de la propriété intellectuelle et des brevets, les conseillent pour le développement de nouveaux produits et les alertent sur les risques de contrefaçon. Ils animent également des groupes de travail au sein des entreprises (résolution de problèmes innovants, méthodes de veille, etc.).
www.acfci.cci.fr/innovation/Aristcarte.htm

1 Netvibes propose à ses utilisateurs un « portail web personnel » composé notamment de ses favoris et de ses flux RSS (et de modules divers). Avec les « univers Netvibes », ces pages peuvent être rendues publiques, c'est-à-dire accessibles par tous sur le web (www.netvibes.com).
2 Extension du navigateur Firefox, qui permet de capturer et gérer des pages web ou éléments de pages, ainsi que des références bibliographiques.

Concours de bibliothécaire territorial – Session 2011

- **Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif tel que paraphe, signature, votre nom ou un nom fictif.**
- **Seul l'usage d'un stylo soit noir, soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur**
- **Seules les références (nom de collectivité, nom de personne, …) figurant le cas échéant sur le sujet ou dans les documents joints peuvent apparaître dans votre copie.**

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.